Manuel qualité - Produits cosmétiques.

QVC France

Sommaire

A1. Introduction 3
A1.1 Objet 3
A1.2 Portée 3

A2. Agrément d'approvisionnement du fournisseur 4
A2.1 QVC et la « personne responsable » 4
A2.2 Portail de notification de produit cosmétique (CPNP) 4

A3. Inspection de la première pièce (FPI) et approbation produit 5

A4. Exigences générales 6
A4.1 Produits chimiques 6
A4.2 Expérimentation animale 7
A4.3 Législation 7
A4.4 Ingrédients/Formulation 7
A4.5 Évaluation de la sécurité (rapport de sécurité des produits cosmétiques) 7
A4.6 Dossier d'information sur le produit (PIF) 7

A5. Documentation technique 8

A6. Étiquetage 8
A6.1 Langue de l'étiquetage 8
A6.2 Exigences obligatoires en matière d'étiquetage 9
A6.3 Positionnement et lisibilité 11
A6.4 Produits aérosols 11

A7. Directives en matière de conditionnement 11
A7.1 Performance des essais de transit 11
A7.2 Emballages et déchets d'emballage 12
A7.3 Substances dangereuses 12

A8. Affirmations de vente sur les produits et à l'antenne
14
A8.1 Affirmations de vente « à l'antenne » pour promouvoir les ventes
14
A8.1 Affirmations de vente « sur l'emballage » pour promouvoir les ventes
14

A9. Contacts principaux
14

ANNEXES
ANNEXE A – Fiche d'informations de produit cosmétique
16

A1. Introduction

A1.1 Objet

Ce manuel expose en détail les exigences techniques minimum relatives aux produits cosmétiques fournis à QVC France. Un produit cosmétique peut être défini comme il est stipulé dans la réglementation européenne sur les produits cosmétiques (1223/2009), c'est-à-dire :

« toute substance ou toute préparation destinée à être mise en contact avec les différentes parties superficielles du corps humain (épiderme, systèmes pileux et capillaire, ongles, lèvres) ou avec les dents et les muqueuses buccales en vue, exclusivement ou principalement, de les nettoyer, de les parfumer, d'en modifier l'aspect et/ou de corriger les odeurs corporelles, et/ou de les protéger ou de les maintenir en bon état. »

Ce manuel doit être lu en parallèle de tous les documents se rapportant à la politique QA disponibles auprès du service Assurance qualité.

Ce manuel ne contient pas d'exigences relatives au conditionnement des biens en grande quantité dans le cadre de la réception des biens dans les entrepôts QVC. Ces informations se trouvent dans le manuel QVC de logistique fournisseur.

A1.2 Portée

Ce manuel, et les informations qu'il contient, sert d'outil pour aider les fournisseurs et QVC à vendre et développer des produits qui répondent aux attentes des clients QVC ainsi que promouvoir la sécurité relative aux produits. Le fournisseur est entièrement responsable des éléments suivants :

- Développer des produits qui sont conformes aux exigences normatives en vigueur, applicables à tous les produits et ce dans tous les pays où ils seront commercialisés

- Garantir que les produits répondent aux exigences spécifiques des réglementations européennes CE 1223/2009 et qu'ils sont, par conséquent, sûrs à utiliser dans des conditions prévisibles, et adaptées à l'usage prévu

- Garantir que toutes les exigences du Groupe QVC en matière de qualité, performances et de fabrication sont respectées

- Garantir que les produits sont testés conformément aux normes juridiques les plus récentes et que preuve peut en être faite sur demande

- Tenir des dossiers de contrôle qualité et une traçabilité appropriés en cours de production qui comprennent le codage par lot des produits permettant ainsi leur traçabilité dans les dossiers de production

- S'assurer du suivi et contrôle des sources relatives aux matières premières afin de garantir une conformité continue pendant les cycles de production de répétition

A2. Agrément d'approvisionnement du fournisseur

Avant tout approvisionnement de produit à QVC, les fournisseurs doivent réussir le processus QVC d'approbation fournisseur.

Ceci permet à QVC d'évaluer les risques que représente le fournisseur en fonction de critères clés axés sur leur capacité à fournir systématiquement des produits sûrs, légaux et éthiques. Les résultats de cette évaluation des risques déterminent si le fournisseur doit ou non fournir des échantillons et des fiches techniques pour son/ses produit(s) avant qu'il(s) n'arrive(nt) chez QVC.

Produits de la marque QVC
Tous les fournisseurs procurant un ou des produits destinés à être vendus sous la marque QVC, ou une marque appartenant à QVC, devront se soumettre à un audit d'usine avant l'approvisionnement des produits. Le fournisseur devra également soumettre des échantillons et des fiches techniques à l'équipe Assurance qualité pour approbation.

Les produits de ce type devront systématiquement être approuvés par l'équipe Assurance qualité QVC jusqu'au processus d'approbation de la première pièce.

A2.1 QVC et la « personne responsable »

Conformément aux exigences de la réglementation européenne CE 1223/2009, chaque produit cosmétique sur le marché de l'Union Européenne (UE) doit être protégé et garanti par une personne dite « responsable ». La personne responsable est tenue légalement responsable de la conformité réglementaire de ses produits cosmétiques sur le marché européen. La personne responsable doit être une entité juridique de l'UE (personne ou société inscrite au registre du commerce de l'un des états membres de l'UE) et qui relève de la compétence de l'UE.

IMPORTANT Dans le cas des fournisseurs originaires de l'UE, QVC s'attend à ce qu'ils assument l'entière responsabilité de cette conformité réglementaire.

Fournisseurs non-originaires de l'UE
QVC donne l'instruction à tous ses fournisseurs non-originaires de l'UE de désigner une « personne responsable » pour les représenter dans l'UE.

Pour les produits non-originaires de l'UE, la société QVC joue le rôle de l'importateur et elle est tenue, par conséquent, de fournir à la « personne responsable » un mandat écrit, pour lui permettre de remplir la fonction en son nom. Le fournisseur finalise cet accord en remplissant la « lettre de désignation de la personne responsable », qui vous sera fournie par le service Assurance qualité.

Parallèlement à cette lettre, et avant tout envoi de produits cosmétiques chez QVC, tous les fournisseurs non-originaires de l'UE doivent demander à leur « personne responsable » de remplir et renvoyer leur formulaire de Données/Déclaration de conformité de produits cosmétiques QVC. Ce formulaire vous sera fourni par le service Assurance qualité.

A2.2 Portail de notification de produit cosmétique (CPNP)

Dans le cadre des obligations de la « personne responsable », et avant la vente sur le marché de l'UE, tous les produits cosmétiques doivent être inscrits sur le CPNP (Cosmetic Product Notification Portal). L'inscription sur ce portail attribue un code d'identification unique à votre produit, et permet sa vente libre au sein de l'UE sans passer par une notification individuelle dans chaque pays de l'UE.

Des directives et des informations plus approfondies liées au CPNP peuvent être consultées à l'adresse Web suivante :

http://ec.europa.eu/consumers/archive/sectors/cosmetics/index_en.htm

A3. Inspection de la première pièce (FPI) et approbation produit

En collaboration avec son équipe Assurance qualité (QA), QVC procède à un niveau d'inspection des échantillons de tous les produits que l'entreprise envisage de commercialiser. Ce niveau d'inspection est déterminé par l'association entre le niveau de risque que représente le fournisseur (défini au cours du processus QVC d'approbation fournisseur) et le risque que représente le produit pour l'entreprise.

Les produits sélectionnés pour l'inspection de la première pièce (FPI - First Piece Inspection) seront inspectés, le but de cette inspection étant de :

- Vérifier que les biens fournis sont conformes à QVC et aux exigences légales et que le fournisseur/fabricant a rempli ses obligations en la matière
- Confirmer que les biens faisant l'objet de l'évaluation sont acceptables à la vente dans tous les marchés QVC européens (R.-U., France, Allemagne et Italie)
- Garantir que les essais produits peuvent être attestés et que les fiches techniques produit sont correctement tenues à jour
- Procéder aux essais de transit requis et confirmer/établir les bons d'expédition des lots de produits
- S'assurer que toutes les illustrations, documentations d'accompagnement et instructions sont adaptées à l'usage prévu, conformes à la réglementation et la politique d'offres réciproques
- Empêcher QVC de commercialiser des articles potentiellement non-conformes ou ne répondant pas aux exigences QVC avant l'achat

Les échantillons doivent être une représentation directe de la façon dont le client final de QVC est censé recevoir les biens. La soumission des échantillons pour le service QA doit être organisée par votre représentant du service Achats QVC. Les détails relatifs à leur conditionnement sont disponibles dans la section 7. Exigences en matière de conditionnement.

Conjointement à la soumission d'échantillon, le fournisseur doit également fournir, sous forme électronique, tous les documents techniques nécessaires, comme indiqué dans la section 5. Documentation technique

REMARQUE : la mission de l'équipe QA de QVC est de vérifier que les produits que vend l'entreprise ne mettent pas en danger les standards de la marque ou les attentes des clients. Il en va de la responsabilité du fournisseur et son fabricant de garantir que les produits sont sûrs et parfaitement conformes aux exigences contenues dans ce manuel ainsi qu'aux autres exigences légales applicables au moment de l'approvisionnement en grande quantité.

Enregistrement du produit

Avant d'amorcer le processus d'approbation de la première pièce, tous les produits doivent être enregistrés dans le système principal d'enregistrement des produits (PIMS - Product Items Master System) interne de QVC.

Afin de respecter ce processus, tous les fournisseurs doivent remplir une Fiche technique de produit pour chaque UGS (unité de gestion des stocks) proposée à la vente.

Cette fiche technique, disponible auprès du/distribuée par l'acheteur QVC, doit être entièrement remplie et renvoyée par le fournisseur.

Il est essentiel que tous les champs figurant dans la Fiche technique de produit soient remplis et complétés de manière précise car cette fiche sert de support aux textes de vente QVC sur le Web ainsi qu'aux informations de vente diffusées à l'antenne.

Renouvellements de commandes

Les produits dont la commande est renouvelée par QVC doivent être identiques en termes de spécification, couleur, conditionnement et site de fabrication au produit fourni initialement.

Toute modification doit faire l'objet d'une déclaration auprès des équipes Achats et Assurance qualité de QVC afin que leurs fichiers soient tenus à jour et que toute action découlant de cette modification puisse être entreprise. Les modifications apportées aux produits peuvent impliquer des modifications au niveau de l'enregistrement sur le Portail de notification de produit cosmétique (CPNP, reportez-vous à la section 2.2), et les fournisseurs doivent être parfaitement informés et totalement conformes vis-à-vis de leurs responsabilités dans la règlementation européenne sur les cosmétiques (1223/2009).

Processus « sans échantillon »

Les fournisseurs ayant démontré qu'ils avaient mis en place les contrôles nécessaires et faisant preuve de compréhension législative auront le statut « sans échantillon ».

L'équipe Assurance qualité de QVC détermine ce statut. Cette approbation permet à l'équipe Achats de QVC de passer directement commande auprès du fournisseur sans passer par l'étape d'inspection QA de la première pièce.

REMARQUE : tous les fournisseurs devront soumettre des échantillons au service QA de QVC au moment où ils commencent à traiter avec QVC France. Avec le temps et l'historique de soumission, la collecte de ventes et les données relatives aux performances, le service QA décidera si le fournisseur peut passer au statut « sans échantillon ». Pour plus de détails sur ce processus, veuillez consulter votre technicien QA.

A4. Exigences générales

Cette section du manuel décrit les exigences générales applicables aux produits cosmétiques entrant chez QVC pour être vendus.

A4.1 Produits chimiques

Tous les produits cosmétiques, leurs composants et les substances qu'ils renferment doivent être conformes aux exigences contenues dans l'annexe XVII de la directive REACH (CE) 1907/2006.

Les fournisseurs doivent être au fait des versions les plus récentes des critères de classification comme substances extrêmement préoccupantes (SVHC - Substances of Very High Concern). Tout doit être fait afin de garantir que les produits chimiques énumérés ne font pas partie de la composition des produits à hauteur d'un volume supérieur à 1 % w/w.

QVC est tenue légalement de fournir des informations relatives aux produits chimiques à la demande des clients. Les fournisseurs doivent être en mesure de fournir à QVC les informations requises dans les 3 jours qui suivent la demande initiale (informations légales à connaître - ASA).

Les informations sont disponibles auprès des laboratoires partenaires ou de l'ECHA (Agence européenne des produits chimiques, de l'anglais European Chemicals Agency) www.echa.europa.eu.

Pour tout fournisseur qui souhaite une assistance dans le domaine de la directive REACH ou de la préparation des Fiches de données de sécurité (SDS - Safety data sheet), QVC recommande l'utilisation de Safeware Quasar Ltd (coordonnées ci-dessous).

Safeware Quasar Ltd,
9 Langley House,
Wheatcroft Business Park,
Landmere Lane,
Nottingham,
NG12 4DG

Tél. : +44 (0)115 965 1888
Fax : +44 (0)115 965 1880

E-mail : info@safeware.co.uk
www.safeware.co.uk

A4.2 Expérimentation animale

Conformément à sa politique en matière d'expérimentation animale, QVC ne vend ni ne vendra aucun produit testé sur des animaux. Le développement des produits cosmétiques, leur formulation et l'évaluation des résultats pour un usage effectif doivent être effectués et justifiés par le biais d'essais contrôlés « in vivo » sur des sujets humains et « in vitro ».

A4.3 Législation

Tous les produits cosmétiques doivent être parfaitement conformes à la règlementation européenne sur les cosmétiques n°1223/2009.

A4.4 Ingrédients/Formulation

Les ingrédients et les formulations doivent être conformes aux restrictions et aux limites admissibles fixées, telles qu'indiquées aux annexes I, II, III, IV et V de la règlementation européenne sur les produits cosmétiques n°1223/2009, avec une attention particulière aux indications données pour les conservateurs, les colorants et les filtres UV.

A4.5 Évaluation de la sécurité (rapport de sécurité des produits cosmétiques)

Tous les produits doivent avoir fait l'objet d'une évaluation de la sécurité prenant en compte leur utilisation prévue et l'effet que la formulation de leurs ingrédients aura sur l'utilisateur final à travers cette utilisation.

L'évaluation de la sécurité doit être effectuée par un scientifique qualifié dans le domaine approprié, disposant d'un diplôme défini à l'article 1 de la directive 89/48/CEE sur la reconnaissance des diplômes d'enseignement supérieur.

Cette évaluation de la sécurité doit rester valide par rapport au produit fourni à QVC initialement ou dans le cadre de renouvellements de commandes, et toute modification apportée à la formulation ou aux ingrédients des matières premières utilisés doit faire l'objet d'une nouvelle évaluation.

La présentation et les détails des informations à inclure dans cette évaluation se trouvent à l'annexe 1 de la règlementation européenne sur les cosmétiques n°1223/2009.

A4.6 Dossier d'information sur le produit (PIF)

Tous les produits doivent être assortis d'un PIF (Product Information File). Ces dossiers doivent être détenus par le fournisseur ou la « personne responsable » qu'ils ont désignée, et conservés pendant 10 ans au minimum. Le PIF doit contenir :

- Une description complète du produit

- L'évaluation de la sécurité (rapport de sécurité des produits cosmétiques)

- Une description des méthodes de fabrication et une déclaration confirmant la conformité du produit aux bonnes pratiques de fabrication (BPF)

- L'ensemble des éléments de preuve pour justifier l'affirmation de vente faite pour ce produit

- Toute donnée concernant l'expérimentation animale qui peut avoir été menée sur les ingrédients et utilisée aux fins de l'évaluation de la sécurité. **REMARQUE :** ce point apparaît comme une exigence au niveau de la réglementation, cependant QVC **N'accepte PAS** des produits cosmétiques qui ont été testés sur des animaux.

Le PIF doit être conservé et disponible à l'adresse indiquée sur le produit au détail et QVC demande qu'une version de ce PIF soit disponible en anglais et en français.

Dans le cadre de son approche de « devoir de diligence », QVC réclamera ces informations de manière aléatoire, pour les consulter dans sa base fournisseurs.

A5. Documentation technique

Le tableau ci-dessous indique la documentation technique à fournir par le fournisseur avant toute évaluation QA de la première pièce de QVC. Tous les documents doivent être transmis au service QA et Achats de QVC au format PDF, accompagnés de la présentation d'un échantillon de chacun des différents types de produits envoyés au service QA.

Documentation technique	**Format**	**Détails**
Spécification produit et déclaration de conformité.	Questionnaire QVC et document de déclaration	Ce document sera distribué par l'équipe QA de QVC au fournisseur, afin qu'il le remplisse et le renvoie au service QA
Évaluation de la sécurité du produit cosmétique (partie B du rapport de sécurité des produits cosmétiques)	Format et sujets couverts du rapport : - Conclusion de l'évaluation de la sécurité. - Avertissements et toute instruction d'utilisation	À fournir au format PDF à l'équipe QA de QVC au moment de l'envoi de l'échantillon.

	figurant sur l'étiquette. - Raisonnement. - Coordonnées, identifiants et déclaration de validation de la personne chargée de l'évaluation.	
Fiche de données de sécurité de produit cosmétique	Format de l'association européenne des cosmétiques, produits de toilette, et parfums (CTPA - Cosmetic Toiletry Perfume Association)	La fiche de données de sécurité doit satisfaire aux exigences de format indiquées à l'annexe A.
Liste complète des ingrédients	Format propre au fournisseur - Ingrédients au format INCI	Liste de tous les ingrédients contenus dans le ou les produits fournis
Illustrations et étiquetage des produits	PDF	Tous les étiquetages des produits et les illustrations sur le coffret de vente doivent être fournis afin de pouvoir évaluer toute affirmation de vente liée au produit.
Rapport de justification des informations à l'antenne	Modèle disponible auprès de l'agent de conformité QVC en matière de publicité	Reportez-vous à la section Contacts principaux ci-dessous pour obtenir un contact QVC.

A6. Étiquetage

A6.1 Langue de l'étiquetage

Conformément à la loi française 94-665 de 1994 relative à l'utilisation de la langue française sur tous les produits, tous les produits doivent comporter un étiquetage en langue française avec, au minimum, les indications suivantes :

- Description du produit
- Mode d'emploi/Conseils d'utilisation.
- Tout marquage ou toute information légal(e) obligatoire
- Tous les avertissements concernant leur utilisation

En cas de conditionnement multilingue (plus d'une langue pour une commercialisation à l'international), le français doit être dans une police de caractères de taille supérieure ou égale aux autres langues présentes sur le produit ou son emballage.

REMARQUE : la société QVC est consciente des difficultés liées à l'étiquetage des produits existants. Afin d'aider les fournisseurs, toutes les questions liées à l'étiquetage doivent être adressées à votre acheteur QVC et l'équipe Assurance qualité QVC.

La règlementation européenne sur les cosmétiques n°1223/2009 précise que la langue dans laquelle l'étiquetage est présenté doit correspondre au pays européen auquel la vente de ce produit est destinée.

A6.2 Exigences obligatoires en matière d'étiquetage

Conformément à l'article 19 de la règlementation européenne sur les produits cosmétiques n°1223/2009, tous les produits cosmétiques fournis à QVC doivent être étiquetés dans un format indélébile, lisible et visible, avec les informations énumérées ci-dessous.

Nom et adresse
Le nom et l'adresse du fabricant du produit cosmétique (au sein de l'UE) ou le nom de la personne responsable désignée pour agir en son nom (au sein de l'UE). L'adresse doit indiquer au minimum la ville/région principale de résidence de cet organisme, par ex. Paris et le code postal de cette adresse.

Cette adresse **DOIT** correspondre au lieu de conservation du Dossier d'information sur le produit (PIF). Dans le cas où plusieurs adresses sont indiquées, celle dans laquelle le PIF est conservé doit être mise en évidence (caractères gras ou soulignés recommandés).

Pays d'origine
Si les produits sont fabriqués en dehors de l'UE, par ex. aux États-Unis, alors le pays d'origine doit être mentionné sur le produit ou son emballage.

Fonction du produit
Le produit et son étiquetage doivent comporter la fonction prévue du produit, si ce n'est pas évident à la lecture du nom du produit. Si un nom de marque est utilisé, celui-ci doit être accompagné d'une fonction cosmétique reconnue. Hydratant, tonique, ombre à paupières, etc. figurent au rang des exemples de fonctions.

Poids ou volume
Le poids ou le volume doit être exprimé en « ml/litres » ou « grammes » selon l'état du produit fini.

Les contenances des gels/liquides/brumisateurs/crèmes/lotions/mousses et pulvérisateurs doivent toutes être exprimées en millilitres.

Les poudres/cakes doivent tous être exprimés en grammes.

Date de durabilité minimale (à utiliser sur les produits dont la durabilité est ≤ 30 mois).
La date de durabilité minimale doit être exprimée soit sous forme écrite soit sous forme de symbole :

« À utiliser de préférence avant fin "JJMMAAAA" ou "JJMMAA" ».

Ou par l'utilisation de symboles

« JJMMAA » Exemple de symbole utilisé pour la date limite d'utilisation optimale.

Durabilité de la période après ouverture (à utiliser sur les produits dont la durabilité avant ouverture est ≥ 30 mois).
Pour les produits de ce type, une date de « durabilité minimale » n'est pas obligatoire. La durée pendant laquelle le produit reste stable et sûr pour l'utilisateur DOIT être indiquée. Cette notion doit être exprimée à l'aide du symbole représentant un pot de crème ouvert et la mention de type

« X M » inscrite à l'intérieur (où « X » représente une valeur exprimant le nombre de mois, c.à.d 6 pour 6 mois, 12 pour 12 mois) et « M » correspond au mot Mois.

Symbole de « pot de crème ouvert »

Exemple de symbole indiquant que le symbole se conserve 18 mois

Précautions d'utilisation

Toutes les formulations, ingrédients ou instructions d'utilisation pouvant justifier que le produit présente un risque pour l'utilisateur final doivent être portés à son attention par le biais d'un étiquetage préventif. Une attention particulière doit être portée aux conditions nécessitant un étiquetage préventif obligatoire, telles que décrites aux annexes II à VI de la règlementation européenne sur les cosmétiques n°1223/2009.

Codage par lot

Tous les produits doivent porter un numéro de lot qui peut être utilisé pour identifier leur heure, date et lieu de production. Ce numéro de lot doit être permanent, et idéalement placé sur le récipient ou le réceptacle renfermant le produit cosmétique.

Liste des ingrédients

Une liste complète des ingrédients contenus dans le produit doit être précisée.

Les ingrédients doivent être regroupés dans un paragraphe intitulé « Ingrédients » et classés par ordre décroissant par rapport à leur poids dans la formulation finale du produit.

Les ingrédients de la liste doivent adopter le format INCI (International Nomenclature Cosmetic Ingredient). Ceci vise à assurer la reconnaissance des ingrédients à travers les pays de l'UE avec lesquels QVC entretient des relations commerciales

Informations de mise en garde

Toutes les mises en garde de sécurité obligatoires, telles que dictées par les annexes 4, 6 et 7 de la règlementation européenne sur les produits cosmétiques n°1223/2009, doivent apparaître sur le produit ainsi que sur son conditionnement primaire, avec les informations liées à son élimination en toute sécurité.

Une attention spéciale doit être portée aux produits de type aérosol, car ceux-ci doivent être étiquetés conformément aux exigences de la réglementation européenne (CE) n°1272/2008 portant sur la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP - Classification, Labelling and Packaging).

Nanomatériaux

Tous les ingrédients qui sont classifiés comme nanomatériaux doivent comporter le suffixe « nano » entre crochets, placé à la fin de l'ingrédient indiqué.

A6.3 Positionnement et lisibilité

La société QVC préfère que l'étiquetage obligatoire apparaisse sur le réceptacle qui contient le produit cosmétique (par ex. tube, pot, palette, etc.).

Lorsque ce n'est pas possible (par ex. présentation de la marque du fournisseur), ces informations doivent apparaître sur tout emballage secondaire accompagnant le produit (par ex. la boîte).

Lorsque la taille du produit ne permet pas de faire apparaître ces informations obligatoires sur le réceptacle ou l'emballage secondaire, celles-ci doivent être fournies sous la forme d'une notice ou d'un autocollant attaché soit au réceptacle soit à l'emballage, portant le symbole de la main et du livret, illustré ci-dessous.

Symbole de la main et du livret

A6.4 Produits aérosols

Les produits aérosols sont régis par la directive 73/324/CEE relative aux générateurs d'aérosols et ses adaptations face au progrès technique 94/41/CE et 2008/47/CE, qui rassemblent à elles trois les exigences en matière d'étiquetage pour les aérosols d'une contenance supérieure à 50 ml.

Les fournisseurs sont tenus de se familiariser avec ces directives et les exigences spécifiques liées à ces produits, en matière d'étiquetage de sécurité et de précision du marquage et des déclarations de contenu.

A7. Exigences en matière de conditionnement

Cette section contient les directives minimum relatives au conditionnement des produits pouvant être vendus par le biais de QVC et explique en détail la façon dont ils doivent être conditionnés. Les instructions et informations clés relatives au conditionnement du colis principal destiné à la livraison à l'entrepôt sont traitées dans le manuel QVC de logistique fournisseur disponible auprès du service QVC Chaîne d'approvisionnement.

Lorsque les produits sont soumis à une évaluation QA de la première pièce, la façon dont ils sont conditionnés doit réellement représenter la façon dont ils seront conditionnés pour l'expédition au client final.

A7.1 Performance des essais de transit

Les produits doivent être fournis dans des cartons pour voie postale (répondant aux exigences du point 7.3) et seront soumis au test de chute en transit QVC ; par conséquent, il est important de comprendre ces tests, afin de s'assurer que les produits sont suffisamment emballés pour satisfaire à ces exigences.

Des détails relatifs au test de chute et autres essais de transit sont disponibles auprès de l'équipe QA de QVC ou de votre acheteur QVC.

A7.2 Emballages et déchets d'emballage

Tous les fournisseurs QVC doivent avoir parfaitement connaissance des réglementations relatives aux emballages et déchets d'emballage (94/62/CE) qui existent au sein de la CE et se conformer à leur contenu.

Il convient de veiller et faire attention, dans la mesure du possible, à utiliser des matériaux pour le conditionnement au détail ou par voie postale adaptés à l'usage prévu mais également recyclables ou réutilisables en fin de vie. Lorsque cela est possible, et dans le but de promouvoir et d'encourager les clients finaux à faire preuve d'éthique en matière de recyclage des matériaux utilisés, ces derniers devraient indiquer la façon dont ils doivent être jetés à l'aide de symboles.

QVC est une marque n'acceptant pas l'utilisation des matériaux suivants pour le conditionnement des biens pour ses clients.

- Flow Pack / copeaux de polystyrène
- Papier déchiqueté

L'utilisation de bandes de carton ou de carton ondulé comme remplissage interne de matelassage convient et est même la méthode de conditionnement privilégiée pour les expéditions.

Logos « Point vert »

La réglementation française en matière de déchets d'emballage oblige QVC, en tant qu'entité « plaçant le produit » sur le marché français, a être responsable de la collecte et du traitement des emballages en fin de vie.

En s'associant à un système de conformité reconnu (PCS), QVC remplit son obligation à ce sujet, émet des rapports sur les données relatives aux déchets, promeut le recyclage en fin de vie et s'acquitte des redevances de recyclage pertinentes.

En tant que fournisseur de produits pour QVC, il est obligatoire que tous les emballages destinés aux consommateurs portent le Point vert et que ceci soit mis en place sur tous les produits entrant dans l'entrepôt QVC ; un exemple du symbole Point vert est indiqué ci-dessous.

La marque Point vert

QVC vérifiera la présence du Point vert au moment de l'étape d'inspection de la première pièce et au cours des vérifications effectuées sur les biens entrants. Tout emballage ne comportant pas le Point vert au moment de la réception en grande quantité entraînera des mesures correctives imposées et un rejet possible du stock. Le fournisseur sera responsable des coûts que cela entraîne.

A7.3 Substances dangereuses

Substances dangereuses (directive UE 1272/2008)

Les produits classifiés comme dangereux dans le cadre de la directive UE 1272/2008 (classification, étiquetage et emballage des substances et des mélanges) doivent être fournis dans un emballage pour voie postale. Les produits de ce type **NE SERONT PAS** suremballés par QVC.

L'étiquetage de ces produits doit être conforme à cette directive UE : le produit, l'emballage pour la vente au détail et le carton destiné à l'envoi postal doivent tous être correctement étiquetés en langue française.

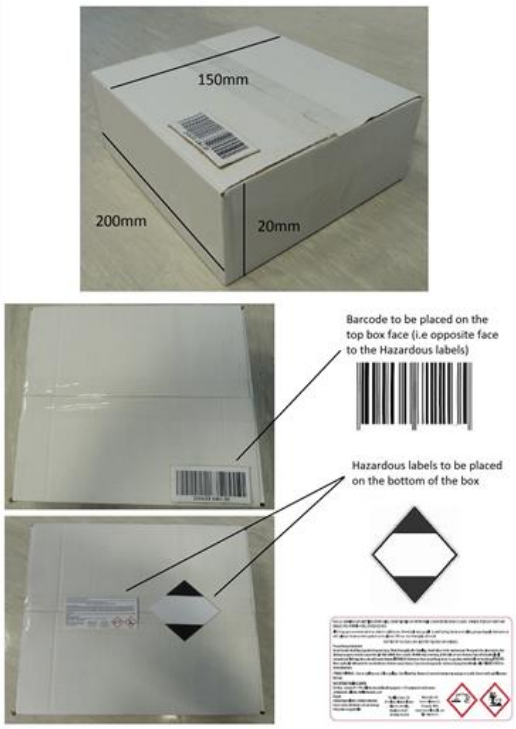
Tous les fluides classifiés en vertu de cette directive doivent arriver chez QVC dans un sac plastique transparent scellé à chaud ou noué, et placés à l'intérieur de leur emballage pour voie postale. Dans l'idéal, les emballages sont dotés de couvercles scellés.

Les fournisseurs doivent prendre connaissance des fermetures de sécurité pour enfants relevant de cette réglementation et concevoir/fabriquer leur conditionnement en conséquence.

Les articles classifiés comme toxiques, très toxiques, corrosifs ou tous les produits qui relèvent de la directive européenne relative aux biocides (dir. UE 528/2012) : ces derniers doivent être enregistrés auprès de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) ET des Centres Anti Poison et de Toxico Vigilance (CAPTV) ; ceci peut se faire par le lien suivant :

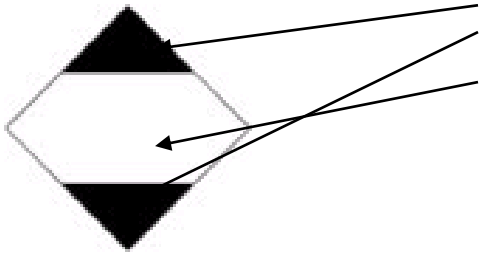
https://www.declaration-synapse.fr/synapse/jsp/index.jsp

Tous les produits considérés comme dangereux selon les réglementations européennes doivent également être livrés à QVC dans un emballage pour voie postale. La taille minimale du carton pour cet emballage est de 200 mm x 150 mm x 20 mm.


150mm
200mm
20mm
Barcode to be placed on the top box face (i.e opposite face to the Hazardous labels)
Hazardous labels to be placed on the bottom of the box

L'une des faces les plus grandes de la boîte doit comporter le code-barres applicable au produit (reportez-vous au Manuel QVC de logistique fournisseur pour obtenir des détails sur la taille).

La face opposée porte obligatoirement les mentions déterminées par la classification de l'article, ainsi qu'un marquage conforme aux clauses de quantités limitées de l'ONU si l'article appartient à cette classification (tel que stipulé à la section 14 de la fiche de données de sécurité). L'exemple ci-dessous illustre le marquage ONU pour les quantités limitées et les dimensions minimum à satisfaire.



Les parties supérieure et inférieure doivent être en noir.

La partie centrale doit être en blanc.

La taille doit être de 100 mm x 100 mm. Si la taille de la boîte ne précise pas de minimum, une taille de 50 x 50 mm est acceptable.

Afin d'obtenir l'entière validation, un étiquetage conforme à l'illustration, ainsi que toute image illustrant sa situation doivent être communiqués au technicien QA afin d'obtenir son approbation.

A8. Affirmations de vente sur les produits et à l'antenne

A8.1 Affirmations de vente « à l'antenne » pour promouvoir les ventes

En raison du mode de vente de ses produits, la société QVC est très stricte sur le type d'affirmation de vente produit qui est faite, et doit s'assurer que celles qui sont faites ou affichées à l'antenne sont à la fois admissibles et conformes aux critères propres à la publicité.

Avant que les produits ne passent à l'antenne, toute affirmation de vente prévue doit être validée par l'équipe des achats QVC.

A8.1 Affirmations de vente « sur l'emballage » pour promouvoir les ventes

Toutes les affirmations de vente sur l'emballage ou l'étiquette du produit seront lues et évaluées par le technicien QA qui contactera ensuite le fournisseur afin de demander un justificatif si cela s'avère nécessaire.

Les affirmations de vente doivent être liées à la fonction cosmétique et ne doivent pas comporter d'implication médicale.

QVC recommande l'utilisation d'Aspen Clinical Research (coordonnées ci-dessous) aux fournisseurs en quête d'assistance en matière d'affirmations de vente.

Aspen Clinical Research
Harbour House
23 Chandlers Quay
Maldon
Essex

Tél. : +44 (0) 1621 859230
www.AspenClinical.com

A9. Contacts principaux

Toute question relative aux rapports FPI et au processus QA peut être adressée aux personnes suivantes.

Assurance Qualité QVC

Michael Roberts
Technicien QA senior
Tél. : +44 (0)151 551 2797

Ben Ross Gower
Responsable d'approvisionnement
Tél. : +44 (0) 208 811 5046

E-mail : sarah_turner@qvc.com E-mail : ben_ross-gower@qvc.com

Relations avec les fournisseurs QVC
Alison Seabourne
Responsable de relations fournisseur
Tél. : +44 (0) 208 811 5510
E-mail : Francevendor.relations@qvc.com

Chaîne d'approvisionnement et logistique
E-mail : de-Vendor-Manual@qvc.com

Assistance en réglementation et essais
Intertek - Thibault Verwaerde
Responsable clé de compte
Tél. +33 .3 61 76 99 68
E-mail : thibault.verwaerde@intertek.com

ANNEXE A – Fiche de données de sécurité de produit cosmétique.

COSMETIC PRODUCT DATA INFORMATION SHEET

This information sheet is in the format as devised for cosmetics by the UK Cosmetic Toiletry and Perfumery Association (CTPA)

Company Name:

Contact Details:

Date:

Product Name and/or Reference Number:

Information:

1. Product description
   General information
   Composition
   Physico-chemical characteristics
   Stability and reactivity

2. Hazard information
   (For example 'Irritant'. Can cause allergic reaction. In halation)

3. Handling advice
   Precautions during use
   Exposure controls/Personal protection

4. Storage considerations

5. First Aid measures

6. Accidental release measures
   (Spillages etc.)

7. Risk of explosion and ignition

8. Disposal information

9. Information relating to transport